

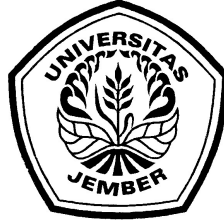
**REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA  
DAN LELANG DI KANTOR CABANG JEMBER  
(STUDI KASUS TENTANG PERBAIKAN STANDAR OPERASI PROSEDUR)**

**BUREAUCRATIC REFORM OF STATE ASSETS AND AUCTION  
SERVICES IN THE BRANCH OFFICE JEMBER  
(CASE STUDIES ON IMPROVING THE STANDARD OPERATING  
PROCEDURE)**

**SKRIPSI**

Oleh  
**Esra Koresi Situmorang**  
**NIM 060910201025**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**



**REFORMASI BIROKRASI PELAYANAN KEKAYAAN NEGARA  
DAN LELANG DI KANTOR CABANG JEMBER  
(STUDI KASUS TENTANG PERBAIKAN STANDAR OPERASI PROSEDUR)**

**SKRIPSI**

diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan  
Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
dan mencapai gelar Sarjana Sosial

Oleh  
**Esra Koresi Situmorang**  
**NIM 060910201025**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2010**

## RINGKASAN

**Reformasi Birokrasi Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang di Kantor Cabang Jember (Studi Kasus Tentang Perbaikan Standar Operasi Prosedur);** Esra Koresi Situmorang, 060910201025; 2010; 107 halaman; Program Studi Administrasi Negara Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Reformasi birokrasi dalam penyelenggaraan kegiatan pemerintahan dan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel. Program reformasi birokrasi menjadi prioritas tinggi dalam rangka menjawab tuntutan masyarakat akan terselenggaranya pemerintahan yang baik (*good governance*). Birokrasi dalam melakukan berbagai kegiatan perbaikan pelayanan diharapkan lebih berorientasi pada kepuasan pelanggan, yakni masyarakat pengguna jasa. Kepuasan total dari masyarakat pengguna jasa tersebut dapat tercapai apabila birokrasi pelayanan menempatkan masyarakat sebagai pengguna jasa dalam pemberian pelayanan.

Sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan komitmen program pemerintah yaitu dalam hal pelaksanaan tugas umum yang berkualitas, memuaskan, transparan dan dapat dipertanggungjawabkan diperlukan adanya standar operasi prosedur (SOP) sebagai pedoman/petunjuk bagi para pegawai dalam memberikan pelayanan dan bagi para pengguna jasa pelayanan untuk memahami/mengetahui akan suatu prosedur pelayanan yang dilakukan oleh pegawai. Memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat, ketepatan waktu serta memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jember, dengan mengacu pada Peraturan Menteri Keuangan Nomor 139/PMK.01/2006 dapat dijelaskan beberapa tahap dalam prosedur penyusunan SOP

yaitu: (a) penilaian kebutuhan SOP, (b) pengembangan SOP, (c) penerapan SOP, (d) monitoring dan evaluasi.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jember Penilaian kebutuhan SOP bertujuan untuk mengetahui sampai sejauh mana kebutuhan suatu organisasi dalam mengembangkan SOPnya. SOP yang dihasilkan mampu memenuhi semua kebutuhan organisasi dalam penataan hubungan kerja baik secara internal maupun eksternal.

Organisasi tidak dapat selalu mengandalkan SOP yang sudah dibuat tanpa melihat perubahan-perubahan yang terjadi baik dari sisi lingkungan operasional, kebijakan pemerintah maupun kebutuhan internal organisasi. Oleh karena itu, SOP perlu secara terus-menerus dikembangkan sesuai dengan kebutuhan organisasi dalam menjawab tantangan perubahan terutama yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan.

Dalam proses penerapan SOP diharapkan semua pelaksana mengetahui SOP yang baru dan alasan perubahannya, agar dalam penerapannya pelaksana mampu menyelesaikan tugas dan fungsi masing-masing dengan baik. Pelaksanaan penerapan SOP harus secara terus-menerus dipantau sehingga proses penerapannya dapat berjalan dengan baik. Dengan monitoring dan evaluasi ini akan mampu memperbaiki sistem kerja organisasi khususnya dalam pemberian pelayanan.

Dari seluruh hasil penelitian yang dilaksanakan di kantor Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang Jember bahwa adanya perbaikan yang dicapai dalam reformasi birokrasi, dapat dikatakan bahwa telah terdapat perbaikan proses bisnis khususnya dalam penyusunan standar operasi prosedur (SOP) serta respon masyarakat terhadap pelayanan yang mereka terima lewat pelayanan prima yang diberikan.

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSEMBAHAN .....	ii
HALAMAN MOTO .....	iii
HALAMAN PERNYATAAN .....	iv
HALAMAN PEMBIMBINGAN.....	v
HALAMAN PENGESAHAN .....	vi
PRAKATA .....	vii
RINGKASAN .....	ix
DAFTAR ISI .....	xi
DAFTAR TABEL .....	xiv
DAFTAR GAMBAR .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Perumusan Masalah .....	15
1.3 Tujuan Penelitian .....	15
1.4 Manfaat Penelitian .....	17
<b>BAB 2 TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Konsep Penelitian.....	18
2.2 Paradigma Pelayanan Publik .....	19
2.3 Konsep Reformasi Birokrasi .....	26
2.4 Konsep Proses Bisnis .....	31
2.5 Konsep Penyusunan Standar Operasi Prosedur .....	35
<b>BAB 3 METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Tipe Penelitian .....	43
3.2 Lokasi penelitian .....	44
3.3 Teknik penentuan informan .....	45

<b>3.4 Operasionalisasi Konsep .....</b>	<b>46</b>
<b>3.5 Metode Pengumpulan Data .....</b>	<b>48</b>
<b>3.6 Teknik Pemeriksaan dan Keabsahan Data .....</b>	<b>47</b>
<b>3.7 Metode Analisis Data .....</b>	<b>50</b>
<b>BAB 4 PEMBAHASAN</b>	
<b>4.1 Gambaran Lokasi Penelitian .....</b>	<b>53</b>
<b>4.2 Wilayah Kerja Kantor .....</b>	<b>54</b>
<b>4.3 Visi, Misi dan Moto Organisasi .....</b>	<b>55</b>
<b>4.4 Sumber Daya Manusia .....</b>	<b>56</b>
4.4.1 Etika dan Perilaku Kepegawaian .....	56
4.4.2 Petugas Pelayanan .....	56
4.4.3 Jumlah dan Komposisi Pegawai .....	57
4.4.4 Masyarakat Pengguna Jasa .....	60
<b>4.5 Sarana dan Prasarana .....</b>	<b>60</b>
<b>4.6 Struktur Organisasi dan Tugas Masing-masing Bagian .....</b>	<b>62</b>
4.7.1 Struktur Organisasi .....	62
4.7.2 Tugas Pokok .....	63
<b>4.7 Reformasi Birokrasi Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang di Kantor Cabang Jember (Tentang Perbaikan Standar Operasi Prosedur) ....</b>	<b>66</b>
<b>4.8 Hasil Penelitian Tentang Reformasi Birokrasi Pelayanan Kekayaan Negara dan Lelang di Kantor Cabang Jember (Tentang Perbaikan Standar Operasi Prosedur) .....</b>	<b>84</b>
4.8.1 Penilaian Kebutuhan SOP .....	84
4.8.2 Pengembangan SOP .....	89

4.8.3 Penerapan SOP .....	97
4.8.4 Monitoring dan Evaluasi .....	100
<b>4.9 Analisis Hasil Penelitian .....</b>	<b>102</b>
<b>BAB 5 KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
<b>5.1 Kesimpulan .....</b>	<b>104</b>
<b>5.2 Saran .....</b>	<b>105</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>106</b>
<b>LAMPIRAN</b>	